BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam Penelitian ini menggunakan metode kualitatif studi deskriptif. Karena metode ini dapat membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian dari kategori-kategori dan data yang ditemukan. Hal ini sesuai dengan tujuan dari studi deskriptif, untuk membuat deskipsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Studi Deskriptif sangat relevan termasuk dalam ranah penelitian kualitatif.

1. **Kualitatif**

   Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif, sebagai sesuatu yang berdimensi banyak, suatu kesatuan yang utuh serta berubah-ubah sehingga biasanya rancangan penelitian tersebut tidak disusun secara rinci dan pasti sebelum penelitian dimulai untuk alasan itu pula, pengertian kualitatif sering diasosiasikan dengan teknik analisa data dan laporan penelitian.

   > "Mulyana (2002) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif dalam ilmu komunikasi sebagai perspektif subjektif. Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sangat relevan dengan ciri-ciri dari penelitian yang berperspektif subjektif seperti:
   >
   > 1. Sifat realitas yang bersifat ganda, rumit, semu, dinamis (mudah berubah-rubah), dikonstruksikan, dan holistik: pembenaran realitas bersifat relatif.

2. Aktor (subjek) bersifat aktif, kreatif dan memiliki kemauan bebas, di mana perilaku komunikasi secara internal dikendalikan oleh individu.
3. Sifat hubungan dalam dan mengenai realitas.
4. Hubungan peneliti dengan subyek penelitian juga bersifat setara, empati, akrab, interaktif, timbal balik, saling mempengaruhi dan berjangka lama.
5. Tujuan penelitian terkait dengan hal-hal yang bersifat khusus.
6. Metode penelitian yang deskriptif.
7. Analisis bersifat induktif.
8. Otentisitas adalah kriteria kualitas penelitian subjektif, dan nilai, etika, dan pilihan moral peneliti melekat dalam proses penelitian. Hasil analisis kualitatif berupa perbandingan kondisi *real* di lapangan diperoleh dari pendapat-pendapat berbagai unsur yang terlibat langsung dalam lingkungan perusahaan tersebut". (Mulyana, 2002: 147-148).

2. Metode Deskriptif

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti setatus sekelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistempeikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskipsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Menurut Whintney (1960), metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajarai masalah-masalah dalam masyarakat serta tatacara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena. Dalam metode deskriptif, peneliti bisa saja membandingkan fenomena-

fenomena tertentu sehingga merupakan suatu setudi komparatif, adakalanya peneliti mengadakan klasifikasi, serta penelitian terhadap fenomena-fenomena dengan menetapkan suatu setandar atau suatu norma tertentu sehingga banyak ahli menamakan metode deskriptif ini dengan nama survei normatif *(normative survey).* Dengan metode deskriptif ini juga diselidiki kedudukan (status) fenomena atau factor dan melihat hubungan antara satu factor dengan factor yang lain. Karenanya, metode deskriptif juga dinamakan studi status *(status study).*

Metode deskriptif juga ingin mempelajari norma-norma atau setandar-setandar, sehingga penelitian deskriptif ini disebut juga survey normatif. Dalam metode deskriptif dapat diteliti masalah normatifbersama-sama dengan masalah setatus dan sekaligus membuat perbandingan-perbandingan antar fenomena. Studi demikian dinamakan secara umum sebagai studi atau penelitian deskriptif. Prespektif waktu yang dijangkau dalam penelitian deskriptif , adalah waktu sekarang, atau sekurang-kurangnya jangka waktu yang masih terjangkau dalam ingatan responden.

Ditinjau dari jenis masalah yang diselidiki, teknik dan alat yang digunakan dalam menliti, serta tempat dan waktu penelitian dilakukan, penelitian desekriptif dapat dibagi atas bebeprapa jenis yaitu:

1. Metode survey,
2. Metode deskriptif berkesinanbungan *(Continuity deskrptive),*
3. Penelitian Studi kasus,
4. Penelitian analisis pekerjaan dan aktivitas,

5. Penelitian tindakan *(action research),*
6. Penelitian perpustakaan dan dokumenter.

3.2 Informan Penelitian

3.2.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang diteliti untuk menjadi pembahasan dalam penelitian adalah divisi Humas PDAM Tirtawening Kota Bandung. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian kepada kepala maupun staff divisi Humas PDAM Tirtawening Kota Bandung. Subjek penelitian akan menjadi informan yang akan memberikan berbagai macam informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan penelitian ini meliputi tiga macam, yaitu informan kunci *(key informan)*, informan utama dan informan tambahan.

> "Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan utama adalah mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Sedankan informan tambahan adala mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti". (Hendrarso dalam Suyanto, 2005:171).

3.2.2 Teknik Penarikan Informan

Teknik penarikan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, sebagaimana maksud yang disampaikan oleh Sugiyono dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif, adalah :

> "*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan

> memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti." (Sugiyono, 2012:54)

Dimana informan menjadi sumber informasi yang mengetahui tentang penelitian yang sedang diteliti, dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi penelitian. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling* atau pemilihan secara sengaja dengan beberapa pertimbangan. Informan yang dimaksud adalah informan yang terlibat langsung atau informan yang dianggap mempunyai kemampuan dan mengerti permasalahan terkait Strategi Komunikasi Humas PDAM Tritawening Kota Bandung dalam Menanggapi Pengaduan Pelanggan melalui media sosial Twitter.

Pemilihan informan dalam penelitian ini, diperoleh dengan melakukan kegiatan wawancara yang dilakukan terhadap 2 informan kunci, yaitu 2 orang dari divisi Humas PDAM Tirtawening Kota Bandung.

Pada penelitian ini, peneliti mengamati Strategi Humas PDAM Tritawening Kota Bandung dalam Menanggapi Pengaduan Pelanggan melalui media sosial Twitter.

Untuk memperjelas dan memperkuat data yang lebih baik dalam informasi yang diperoleh, maka informan penelitian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1

Infoman Peneliti

No.	Nama	Usia	Pekerjaan
1.	Tarsum	54	Kepala divisi Humas
2.	Indra	37	Staff Humas

Sumber : Peneliti, 2016

Alasan Peneliti memilih Informan

1. Tarsum

   H.Tarsum dilahirkan dilahirkan di Ciamis pada tanggal 20 Januari 1962.Saat ini beliau berusia 54 tahun, beragama islam.Beliau sekarang menjabat sebagai Kasubid Humas Sekertariat PDAM Tirtawening kota Bandung. Beliau bertempat tinggal di Jalan Sauyunan Raya No.8 Rt.06 Rw 07 Kebon Lega Bandung. Ketertarikan peneliti untuk menjadikan bapak Tarsum ke dalam daftar informan, dikarenakan beliau menjabat sebagai kepala divisi Humas PDAM Tirtawening Kota Bandung yang mengetuai serta mengetahui tugas serta fungsi dari humas PDAM Tirtawening kota Bandung.

2. Indra

   Indra Pribadi, S.IP lahir di Bandung pada tanggal 31 Desember 1978, saat ini beliau berusia 37 tahun, beliau sekarang menjabat sebagai Pranata Humas Sekertariat PDAM Tirtawening kota Bandung. Saat ini beliau bertempat tinggal di Jln. Caringin Komplek Pasadena No. 1A Bandung. Ketertarikan peneliti untuk menjadikan Bapak Indra ke

dalam daftar informan, dikarenakan beliau merupakan staff humas yang membidangi teknologi informasi, beliau yang bertugas menjalankan pelanggan terkait informasi dari humas PDAM Tirtawening Kota Bandung.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Sebagai bentuk penunjang dari penelitian yang valid tidak hanya berdasarkan pengetahuan yang dimiliki, melainkan informasi-informasi dalam bentuk data yang relevan dan dijadikan bahan-bahan penulisan untuk dianalisis pada akhirnya. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

3.3.1 Studi Pustaka

1. Tinjauan Pustaka

   Tinjauan pustaka adalah mengumpulkan data melalui buku-buku literatur dan sumber data lainnya, dilengkapi dengan pendapat para ahli yang berhubungan dengan permasalahan dibahas untuk mendapatkan data teoritis yang akan dijadikan sebagai bahan pembanding dalam pembahasan masalah. Seluruh data yang telah diperoleh melalui cara ini merupakan data sekunder yang disajikan dengan cara mengutip dan mengungkapkan kembali teori-teori yang ada yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan demi menunjang kesempurnaan dari hasil penelitian.

Peneliti mengumpulkan keseluruhan data mulai dari buku-buku dan literature yang berkaitan dengan strategi komunikasi dan pengaduan pelanggan, selain itu sumber data lainnya seperti jurnal.

2. *Internet Searching*

   Isi internet adalah informasi, dapat dibayangkan sebagai suatu database atau perpustakaan multimedia yang sangat besar dan lengkap. *Internet searching* merupakan suatu situs yang akan kita cari sebagai mesin pembantu dalam pencarian situs yang peneliti butuhkan dalam penelitian mengenai Strategi Komunikasi serta pengaduan pelanggan.

3.3.2 Studi Lapangan

Studi lapangan merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mendatangi langsung ke tempat objek penelitian, terdiri dari:

1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

   Dalam buku Metode Penelitian Kualitatif, wawancara yang mendalam adalah tanya jawab yang terbuka untuk memperoleh data tentang maksud hati partisipan, bagaimana menggambarkan dunia mereka dan bagaimana mereka menjelaskan atau menyatakan perasaannya tentang kejadian-kejadian penting dalam hidupnya. (Mc Millan dan Schumacher 2001 : 443).

   Dengan demikian wawancara mendalam *(in-depth interview)* adalah suatu proses mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian dengan cara dialog antara peneliti sebagai pewawancara

dengan informan atau yang memberi informasi dalam konteks observasi partisipasi. Wawancara ini dimaksudkan untuk memverikasikan, mengubah dan memperluas pemikiran yang dikembangkan peneliti sebagai pengumpulan data.

Wawancara yang akan dilakukan secara terstruktur bertujuan mencari data yang mudah dikualifikasi, digolongkan, dan diklasifikasikan, dimana sebelumnya peneliti menyiapkan daftar pertanyaan. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara mendalam kepada divisi Humas PDAM Tirtawening Kota Bandung serta yang terlibat sebagai sumber informasi penelitian.

2. Observasi

Teknik pengumpulan data selanjutnya yaitu observasi dimana dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi non partisipan. Kunci untuk keberhasilan suatu observasi adalah membebaskan observer dari saringan kebudayaannya sendiri. Karena peneliti, akan benar-benar berperan dalam mengarahkan pengamatannya di lapangan. Data yang akan didapat pun bergantung pada ke arah mana pandangan si peneliti diarahkan.

3. Dokumentasi

Dengan teknik pengumpulan data dokumentasi ini, peneliti dapat memperoleh informasi bukan dari orang sebagai narasumber, tetapi mereka memperoleh informasi dari macam-macam sumber yang tertulis atau dari dokumen yang ada pada informan. Teknik

dokumentasi dalam penelitian kualitatif merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.

> "Dokumentasi yaitu mengumpulkan dokumen dan data-data yang diperlukan dalam permasalahan penelitian lalu ditelaah kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian. Hasil observasi atau wawancara akan lebih kredibel atau dapat dipercaya jika didukung oleh dokumen yang terkait dengan fokus penelitian". (Satori, 2009:148).

Dokumentasi sangat penting guna memperkuat hasil dari penelitian peneliti terkait Strategi Humas PDAM Tritawening Kota Bandung dalam Menanggapi Pengaduan Pelanggan, mendokumentasilkan berarti meyimpan memoar saat penelitian, serta mempermudah pengenalan dari objek yang sedang diteliti.

3.4 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji *credibility* (validitas interbal) atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan.

> "Cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian menurut Sugiyono dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck*". (Sugiyono, 2005:270)

1. Triangulasi, diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi

teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Pada penelitian ini triangualasi data dilakukan dengan cara membandingkan jawaban yang disampaikan oleh informan utama dalam hal ini divisi humas PDAM Titrawening Kota Bandung dengan berbagai cara, dari melakukan wawancara, lalu dicek dengan observasi, serta dokumentasi

2. *Membercheck***,** proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Sehingga informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penelitian laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan (Sugiyono, 2005:275-276). Peneliti mengecek kembali data dari Humas PDAM Tirtawening Kota Bandung agar tidak ada ketimpangan data, peneliti menanyakan ke beberapa sumber atau membandingkan data dengan sumber lainnya.

Pada penelitian ini uji keabsahan data yang dilakukan adalah dengan triangulasi, dan *membercheck,* karena dalam teknik tringulasi peneliti mencoba untuk mengecek serta membandingkan data dengan berbagai teknik pemeriksaan keabsahan data, dan *membercheck* penting juga untuk mengecek informasi yang diberikan, apakah benar-benar murni atau telah dicampur dengan motif-motif tertentu dari informan atau responden.

3.5 Teknik Analisa Data

Suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematik mengenai suatu hal dalam rangka mengetahui bagian-bagian, hubungan di antara bagian, dan hubungan bagian dengan keseluruhan.

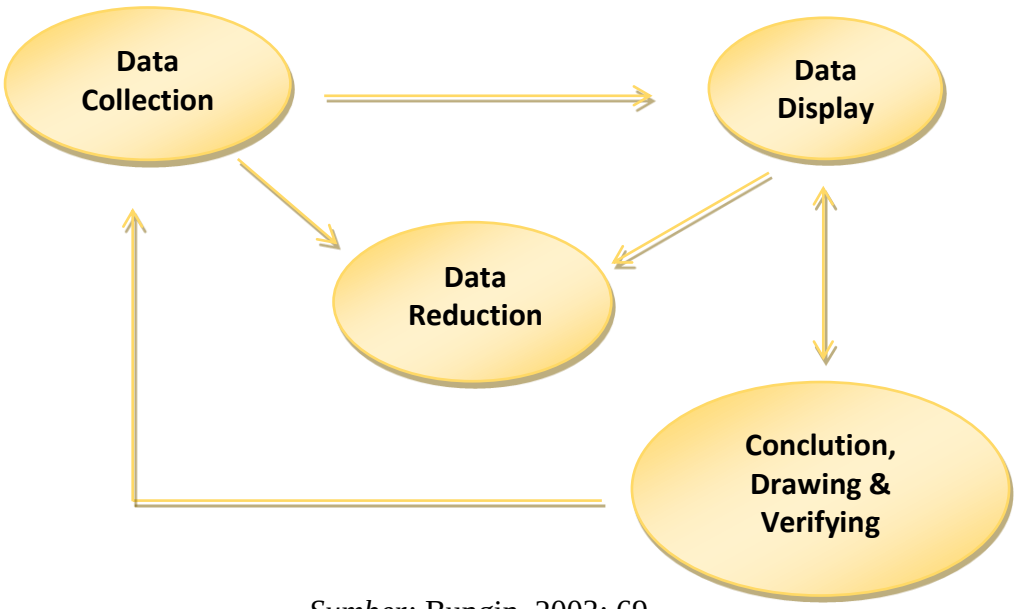
Menurut Bodgan & Biklen bahwa :

> "Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain." (Bodgan dan Biklen dalam Moleong, 2005:248)

Huberman dan Miles melukiskan siklusnya seperti terlihat pada gambar berikut ini:

Gambar 3.1

Komponen-komponen Analisa Data Kualitatif



Sumber: Bungin, 2003: 69

Data yang diperoleh dari lapangan dilakukan analisis melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data reduction*): Kategorisasi dan mereduksi data, yaitu melakukan pengumpulan terhadap informasi penting yang terkait dengan masalah penelitian, selanjutnya data dikelompokkan sesuai topik masalah. Dalam pelaksanaan di lapangan peneliti mengumpulkan beberapa data dari divisi humas PDAM Titrawening Kota Bandung tentang informasi mengenai pengaduan pelanggan kepada PDAM Tirtawening Kota Bandung melalui media sosial twitter, setelah itu peneliti memilih beberapa data yang menurut peneliti sesuai dengan topik yang peneliti butuhkan guna menunjang penelitian ini.
2. Pengumpulan Data (*Data collection*): Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.Setelah mereduksi data, memilah data-data yang sesuai selanjutnya peneliti mengkelompokan data-data tersebut.
3. Penyajian Data (*Data Display*): Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti. Menjabarkan/ menyajikan data sesuai yang peneliti butuhkan melakukan interpretasi dari divisi humas PDAM Titrawening Kota Bandung mengenai pengaduan pelanggan yang akan di teliti.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/verification*): Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian. Melakukan verifikasi hasil analisis data dengan informan yang didasarkan pada kesimpulan tahap keempat. Tahap ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan interpretasi dari hasil wawancara dengan sejumlah informan yang dapat mengaburkan makna persoalan sebenarnya dari fokus penelitian. Menyimpulkan keseluruhan data serta mengecek kembali dari hasil wawancara dari informan, guna memberikan hasil yang valid, tahap akhir ketika data telah diperoleh dari divisi Humas PDAM Tirtawening Kota Bandung mengenai pengaduan pelanggan melalui media twitter.

Dari keempat tahap analisis data di atas setiap bagian-bagian yang ada di dalamnya berkaitan satu sama lain, sehingga saling berhubungan antara tahap yang satu dengan tahap yang lainnya. Analisis dilakukan secara kontinu dari pertama sampai akhir penelitian.

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung jalan Badak singa bandung no. 10 telp (022) 2506581 - 2509030 - 2509031 - 2509032 fax.2508063

e-mail : humas@pambdg.co.id, tirtawening@pambdg.co.id

3.6.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang di laksanakan peneliti yaitu selama 5 (lima) bulan terhitung mulai bulan Oktober 2015 sampai Februari 2016.

Tabel 3.2

Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																			
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																				
2	Penulisan Bab 1																				
	Bimbingan																				
3	Penulisan Bab II																				
	Bimbingan																				
4	Pengumpulan Data																				
5	Penulisan Bab III																				
	Bimbingan																				
6	Seminar UP																				
7	Penulisan BAB IV																				
	Bimbingan																				
8	Penulisan BAB V																				
	Bimbingan																				
9	Penyusunan Keseluruhan Draft																				
10	Sidang Skripsi																				

Sumber : Data Peneltian : 2016